



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI

## İŞ SÜREÇLERİ TANIMLAMA FORMU



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI  
EDİRNE  
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

Doküman Kodu: İÇK-FR-03

Yayın Tarihi: 01/01/2020

Revizyon No: 01

Revizyon Tarihi: 01/01/2021

HARCAMA BİRİMİ: EDİRNE İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

### Açıklama

2021 - 2022 Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı E.2.6.1 ve E.2.6.3 eylemleri için doldurulacaktır.

Bu form **Birim düzeyinde** hazırlanacaktır.

İlgili çalışma yönergesinde belirtilen sıralama ile numaralandırmaya başlanacaktır.

**Ana Süreç:** 1.,2.,3.,.....;

**Süreç:** Bağlı bulunduğu ana sürecin kodunu başına alarak 1.1., 1.2., 2.1., 3.1.,.....;

**Alt Süreç:** Bağlı bulunduğu sürecin kodunu başına alarak 1.1.1., 1.1.2., 1.2.1., 2.1.1., 3.1.1.,.....;

**İş Adımı:** Bağlı bulunduğu alt sürecin kodunu başına alarak 1.1.1.1., 1.1.2.1., 1.2.1.1., 2.1.1.1., 3.1.1.1.,.....numaralarını alır.

**\*Ana Süreç Adı:** Daire Başkanlığı/Başkanlığı ifade eder.

**\*\*Süreç Adı:** Daire Başkanlığına/Başkanlığa bağlı birimleri ifade eder.

**\*\*\*Alt Süreç Adı:** Birimlerde yürütülen işleri ifade eder.

**\*\*\*\*İş Adımı:** İşin nasıl yürütüldüğünü ifade eden faaliyet adımlarıdır. İş Adımları yazılırken cümle sonu -mesi, -ması ifadeleri ile bitirilmelidir.

**\*\*\*\*\*Kadro unvanı değil, yaptığı görevin unvanı yazılmalıdır. (Örneğin ..... Birimi Birim Sorumlusu, ..... Birimi Birim Personeli gibi)**

(bkz: [Süreç ve Risk Metodolojisi Rehberi](#))

Ana Süreç No: 0

Ana Sürecin Adı\*: Doğrudan Yönetim

Süreç No: 0.2

Sürecin Adı\*\*: Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü

Sürecin Sahibi: Hasta Hakları İl Koordinatörü

Sürecin Amacı: Hasta hakları uygulamalarını il genelinde koordine etmek, denetlemek, hasta hakları kurullarının kurulması ve çalışması ile internet tabanlı hasta başvuru bildirim sisteminin çalışmasını sağlamak.

Alt Süreç No: 0.2.1

Alt Süreç Adı : Hasta Hakları Kurulu İşlemleri

Alt Sürecin Girdileri: Web sayfası (HBBS) , Resmi Yazı, Kurul dosyası

Alt Sürecin Çıktıları: Resmi yazı, Kurul karar formu, Kurul sonuç formu

Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: Her takvim yılı bir defa.

Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: Sürekli.

İş Adımı No	İş Adımları****	İş Adımını Gerçekleştiren Personelin Unvanı*****	İş Adımı İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı	İş Adımının Gerçekleştirilme Süresi
0.2.1.1	Hasta Hakları Yönetmeliği ile Hasta Hakları Uygulamaları Genelgesi (2014/32) kapsamında hasta hakları kurulunun, Valilik Oluru ile oluşturulması.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS), Resmi yazı (EBYS)	Yılda bir kez rutin, Gerektiğinde

0.2.1.2	Kurul sekreterinin, Müdürlük Makam Oluru ile görevlendirilmesi ve HBBS yetkisi verilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS), Resmi yazı (EBYS)	Anlık
0.2.1.3	Sağlık kurumları (Özel ve kamu hastaneleri, üniversite hastaneleri, kamu ve özel ağız ve diş sağlığı hastane/merkez/poliklinikleri, özel tıp/dal merkezleri, özel poliklinikler, ilçe sağlık müdürlüğü/toplum sağlığı merkezi) hasta hakları birimleri tarafından yerinde çözülemeyen hasta hakları başvuruları HBBS üzerinden kurul sekreterliğine gönderilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS), Resmi yazı (EBYS)	Anlık
0.2.1.4	Başvuru dosyaları kontrol edilir, eksik varsa ilgili hasta hakları birimine HBBS üzerinden gönderilmesi. Dosyada eksik yoksa hasta hakları kurulu toplanma tarihi belirlenmesi. Kurul üyeleri davet işlemleri yapılması.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS), Resmi yazı (EBYS)	Anlık
0.2.1.5	Kurul üyeleri başvuru dosyalarını değerlendirir ve üyelerin almış olduğu kararlar ( hasta hakkı ihlali var/yok, yönlendirme kararı ile birlikte öneri ve düzeltici işlemler kararı alabilirler) üyelere imzalatılması. Karar sonuç formları kurul başkanına imzalatılması.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS), Resmi yazı (EBYS)	Her kurul toplantısı sonrası, Anlık
0.2.1.6	Hasta hakları kurul kararları HBBS ye kaydedilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS), Resmi yazı (EBYS)	Her kurul toplantısı sonrası, Anlık
0.2.1.7	Hasta hakları kurul karar formu ile hasta hakları başvuru sonucu formu (başvuran ve hakkında başvuru yapılan personel için) HBBS ye eklenmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS), Resmi yazı (EBYS)	Her kurul toplantısı sonrası, Anlık
0.2.1.8	İlgili hasta hakları biriminin tebliğ işlemlerini yapması. İhlal var/öneri kararının ilgili birime resmi yazı ile gönderilmesi ve takip edilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS), Resmi yazı (EBYS)	Her resmi yazışma sonrası, Anlık
0.2.1.9	Koordinatörlük tarafından, hasta hakları ihlali verilen dosyalar ile öneri/düzeltilme işlemi verilen dosyalar takip edilerek kurul üyelerinin bilgilendirilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS), Resmi yazı (EBYS)	Anlık
0.2.1.10	Aynı personel hakkında son 6 ay içerisinde ihlal var kararı verilen ve kurum idaresi tarafından 2 (iki) den fazla yazılı ikaz veya 6502'ye göre işlem yapılan personellere ait başvuru dosyalarının Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğüne, sağlık meslekleri kuruluna iletilmek üzere gönderilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS), Resmi yazı (EBYS)	Gerektiğinde, Anlık

<b>Alt Süreç No: 0.2.2</b>	<b>Alt Süreç Adı: Hasta Hakları Birim Sorumlusu Görevlendirme İşlemleri</b>
<b>Alt Sürecin Girdileri: Web sayfası (HBBS), Resmi Yazı</b>	
<b>Alt Sürecin Çıktıları: Resmi Yazı</b>	

Alt Sürecin Yılı İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: Sürekli				
Alt Sürecin Yılı İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: Sürekli				
İş Adımı No	İş Adımları****	İş Adımını Gerçekleştiren Personelin Unvanı*****	İş Adımı İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı	İş Adımının Gerçekleştirilme Süresi
0.2.2.1	Faaliyete yeni başlayan sağlık kurumlarına (Hasta hakları uygulamasının yürütüleceği mevzuatta belirtilen kurumlara), Hasta Hakları Yönetmeliği ile Hasta Hakları Uygulamaları Genelgesi kapsamında hasta hakları uygulamasının başlatılması ve "Hasta Hakları Birimi Bilgi Formu" doldurularak resmi yazı ile hasta hakları birim sorumlusu talebinde bulunması için resmi yazı gönderilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS), Resmi yazı (EBYS-posta)	Anlık
0.2.2.2	Faaliyetini sürdüren sağlık kurumları tarafından hasta hakları birim sorumlusu değişikliği taleplerinin Koordinatörlüğe gönderilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS- posta)	Anlık
0.2.2.3	.Hasta hakları birim sorumlusu taleplerinin mevzuata uygunluğunun kontrol edilmesi. Uygun değilse kuruma gerekçeli resmi yazı gönderilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS- posta)	Anlık
0.2.2.4	Birim sorumlusu talebi uygunsu, eski birim sorumlusu görevlendirmesinin iptali, yeni birim sorumlusu görevlendirme oluru Valilik Oluru ile alınması.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS), Resmi yazı (EBYS-posta)	Anlık
0.2.2.5	Görevlendirmesi iptal edilen birim sorumlusunun HBBS yetkisinin iptal edilmesi. Yeni görevlendirilen birim sorumlusuna HBBS yetkisi verilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS), Resmi yazı (EBYS-posta)	Anlık
0.2.2.6	Valilik Olurunun ilgili kuruma gönderilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS-posta)	Anlık
0.2.2.7	Yeni görevlendirilen birim sorumlularının "Hasta Hakları ve Uygulamaları Teorik ve Uygulama Eğitimi" almasının sağlanması. (Eğitim İş Akış Şemasına uygun)	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS-posta)	Yeni görevlendirmeden sonra 3 ay içerisinde,
0.2.2.8	Birim sorumlularının resmi izin döneminde, birim sorumlusu vasıflarına uygun bir personelin kurum idaresi tarafından görevlendirilmesi ve Koordinatörlüğe bilgi verilmesi. Görevlendirilen personele bu süre için HBBS yetkisi verilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS-posta)	Anlık
0.2.2.9	Belgelerin Koordinatörlükte arşivlenmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Dosya İçerik Formu ve Arşiv Devir Teslim Tutanağı	Anlık

Alt Süreç No: 0.2.3		Alt Süreç Adı : Hasta Hakları Kurul Üyesi İşlemleri		
Alt Sürecin Girdileri: Resmi yazı (EBYS- posta)				
Alt Sürecin Çıktıları: Resmi yazı.				
Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: Sürekli				
Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: Sürekli				
İş Adımı No	İş Adımları****	İş Adımını Gerçekleştiren Personelin Unvanı*****	İş Adımı İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı	İş Adımının Gerçekleştirilme Süresi
0.2.3.1	Faaliyete yeni başlayan sağlık kurumlarına (Hasta hakları uygulamasının yürütüleceği mevzuatta belirtilen kurumlara), Hasta Hakları Yönetmeliği ile Hasta Hakları Uygulamaları Genelgesi kapsamında, hasta hakları kurulunda kurum temsilcisi olarak görevlendirilecek personel için resmi yazı gönderilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS- posta)	Anlık
0.2.3.2	Takvim yılı görevlendirilen hasta hakları derneği (Tüketici Derneği), sendika üyeliği için kurumlara ve kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşu başkanlıklarına, yeni yılda görevlendirilecek temsilci bilgilerini göndermeleri için yılın son 1 ayı içerisinde resmi yazı gönderilmesi..	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS- posta)	Anlık
0.2.3.3	Hasta hakları kurul başkanı, vatandaş, kurum temsilcileri, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşu temsilcisi ve insan hakları kurulu temsilcisinin 2 yılda bir görevlendirilmesi. Kurul başkanı ile Sağlık Bakanlığı kamu kurumları için kurum temsilcisinin Müdürlük tarafından belirlenmesi. Dilekçe ile müracaat eden ve mevzuatta belirlenen kriterleri taşıyan vatandaşların kurulda görevlendirilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS- posta)	Anlık
0.2.3.4	Hasta hakları kurulunda üyesi bulunan ilgili kurumlar, hasta hakları kurul üyesi değişikliği taleplerinin Koordinatörlüğe gönderilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS- posta)	Anlık
0.2.3.5	0.3.3.2 ' de belirtilen Üyeler 01 Ocak- 31 Aralık tarihleri arasında, 3. maddede yer alan üyelerin 2 yıl için görevlendirilmesi. Kurul üyesi değişikliği talep edilen üyelerin ise kalan süre için görevlendirilmesi. Birden fazla hasta hakları/tüketici hakları dernekleri başvurusunda mevzuat kapsamında kura işlemleri yapılması. Görevlendirilmeyen derneklere resmi yazı gönderilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS- posta)	Anlık
0.2.3.6	Kurul toplantısına mazeretsiz üst üste 3 kez katılmayan üyeler ile Hasta Hakları mevzuatında belirlenen hükümlere aykırı davrandığı tespit edilen üyelerin görevlendirilmesinin Valilik Oluru ile iptal edilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS- posta)	Anlık
0.2.3.7	İlgili kurumlardan gelen taleplerin, mevzuata uygunluğunun kontrol edilmesi ve üyelerin Valilik Oluru ile görevlendirilmesi, görev süresi dolmadan ayrılmak isteyen üyelerin Valilik Oluru ile görevlendirmelerinin iptal edilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS- posta)	Anlık
0.2.3.8	Kurumlara Valilik Oluru ve Bilgi Notu gönderilerek görevlendirilen üyelere tebliğ edilmesi. Tebliğ belgesinin kurumlar tarafından Koordinatörlüğe gönderilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS- posta)	Anlık

0.2.3.9	Kurul üyelerinin, kurul sekreterliği tarafından hasta hakları mevzuatı kapsamında ilgisine göre kurul toplantısına davet edilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	e-posta	Anlık
0.2.3.10	Belgelerin Koordinatörlükte arşivlenmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Başvuru dosyası	Anlık

<b>Alt Süreç No: 0.2.4</b>		<b>Alt Süreç Adı: Hasta Başvuru Bildirim Sistemi İşlemleri</b>		
<b>Alt Sürecin Girdileri: Web sayfası (HBBS) , Resmi Yazı</b>				
<b>Alt Sürecin Çıktıları: Web sayfası (HBBS) , Resmi Yazı</b>				
<b>Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: Sürekli</b>				
<b>Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: Sürekli</b>				
<b>İş Adımı No</b>	<b>İş Adımları****</b>	<b>İş Adımını Gerçekleştiren Personelin Unvanı*****</b>	<b>İş Adımı İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı</b>	<b>İş Adımının Gerçekleştirilme Süresi</b>
0.2.4.1	Hasta hakları kurullarının HBBS ye tanımlanması. Sağlık kurumlarının hasta hakları kurula aktarım işlemlerinin HBBS üzerinden yapılması.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS)	Anlık
0.2.4.2	Hasta hakları birim sorumlusu, kurul sekreteri olarak görevlendirilen personellere ve ilgili diğer personellere HBBS yetkisi verilmesi. Bilgilerin güncelliğinin takip edilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS), e-posta	Anlık
0.2.4.3	HBBS de ilişkisiz sağlık kurumu olup olmadığı düzenli kontrol edilmesi. HBBS de kayıtlı başvuruların, 2014/32 sayılı Genelge hükümlerinde belirtilen süreçlere uygun olup olmadığının takip edilmesi ve birim sorumluları ile sürekli iletişim sağlanması. Gereği halinde kurumların yazılı olarak uyarılması.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS), Resmi yazı (EBYS-posta)	Anlık
0.2.4.4	Hasta hakları kurulu iş akış şemasına uygun HBBS de işlemlerinin yürütülmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS)	Anlık
0.2.4.5	Kurul kararlarının ilgililere tebliği, ihlal var kararına yapılan idari inceleme sonucu, kurul öneri kararına istinaden kurumun yaptığı işlemlerin HBBS de takip edilmesi ve işlem çıktılarının başvuru dosyasında arşivlenmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS), Resmi yazı (EBYS-posta) Dosya Muhteviyatı Döküm Formu	Anlık
0.2.4.6	HBBS de yetkisi olan personellerin görevlendirilmesi sona erdiği zaman sistem yetkisinin iptal edilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS)	Anlık

0.2.4.7	Hasta hakları birim sorumluları tarafından, HBBS ile ilgili iletilen sorunlar, Koordinatörlük tarafından çözülmiyorsa hastahaklari@saglik.gov.tr adresine mail olarak gönderilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS), Resmi yazı (EBYS), e-posta	Anlık
0.2.4.8	HBBS de yapılan işlemler, sistemde arşivlenmektedir. Hasta hakları kurulunda değerlendirilen başvuru dosyalarının ayrıca Koordinatörlükte arşivlenmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Hasta Başvuru Bildirim Sistemi (HBBS)	Anlık

<b>Alt Süreç No: 0.2.5</b>		<b>Alt Süreç Adı: Eğitim İşlemleri</b>		
<b>Alt Sürecin Girdileri: Resmi Yazı, Eğitim sunusu</b>				
<b>Alt Sürecin Çıktıları: Resmi Yazı, Eğitim katılım belgesi, Ön test, son test.</b>				
<b>Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: Sürekli</b>				
<b>Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: Sürekli</b>				
<b>İş Adımı No:</b>	<b>İş Adımları****</b>	<b>İş Adımını Gerçekleştiren Personelin Unvanı*****</b>	<b>İş Adımı İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı</b>	<b>İş Adımının Gerçekleştirilme Süresi</b>
0.2.5.1	Hasta Hakları ve Uygulamaları Teorik Eğitimi, yeni görevlendirilen hasta hakları birim sorumlularına yönelik, 3 ayda bir Koordinatörlük tarafından planlanması. İhtiyaç halinde ilde hasta hakları konusunda eğitim, toplantı vb. düzenlenmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS-posta)	Anlık
0.2.5.2	Yeni görevlendirilen hasta hakları birim sorumlularının, hasta hakları birimlerinde "Hasta Hakları Uygulama Eğitimi" alması için planlama yapılması.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS-posta)	Anlık
0.2.5.3	Eğitimci, katılımcı, eğitim yeri, eğitim konusu (Teorik ve uygulama eğitim konular 2014/32 Sayılı Genelge ile belirlenmiştir.), eğitim planı ve programı vb belirlenmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS)	Anlık
0.2.5.4	Eğitimlerle ilgili Valilik Oluru alınması.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS)	Anlık
0.2.5.5	İlgili kurum ve kişilere resmi yazı gönderilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS-posta)	Anlık
0.2.5.6	Eğitimin tamamlanması ve varsa katılımcı belgelerinin dağıtılması.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Eğitim Materyalleri	Anlık
0.2.5.7	Uygulama eğitimi yapan ilgili hasta hakları birimi tarafından eğitim yapılarak, Koordinatörlüğe katılımcı listesi gönderilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS)	Anlık

0.2.5.8	İlimizde hasta hakları uygulamalarının yürütüldüğü sağlık kurumlarında, 2014/32 Sayılı Genelge kapsamında yürütülen eğitim istatistiklerinin yılda bir Koordinatörlüğe gönderilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS-posta)	Yılda bir kez
0.2.5.9	Yıllık eğitim istatistikleri hazırlanması.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS-posta), İstatistik Formu	Yılda bir kez
0.2.5.10	Belgeler Koordinatörlükte arşivlenmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Dosya Muhteviyatı Döküm Formu	Anlık

<b>Alt Süreç No: 0.2.6</b>		<b>Alt Süreç Adı: Denetim İşlemleri</b>		
<b>Alt Sürecin Girdileri: Web sayfası (HBBS) , Resmi Yazı, Denetim Formu</b>				
<b>Alt Sürecin Çıktıları: Resmi Yazı, Denetim Formu</b>				
<b>Alt Sürecin Yılı İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: Sürekli</b>				
<b>Alt Sürecin Yılı İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: Sürekli</b>				
<b>İş Adımı No</b>	<b>İş Adımları****</b>	<b>İş Adımını Gerçekleştiren Personelin Unvanı*****</b>	<b>İş Adımı İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı</b>	<b>İş Adımının Gerçekleştirilme Süresi</b>
0.2.6.1	Yılda bir kere ve gerektiğinde Kurum/kuruluş bünyesinde yer alan Hasta Hakları Birimlerine "Hasta Hakları Uygulamalarının Sağlık Bakanlığı Düzenlemelerine Uygunluk Denetimi" yapılması.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS-posta)	Yılda bir kez ve gerektiğinde
0.2.6.2	Yıllık denetim planı hazırlanması.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Denetim Planı Formu	Yılda bir kez
0.2.6.3	Denetim planı koordinasyonu için denetim birimine gönderilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS)	Yılda bir kez ve gerektiğinde
0.2.6.4	Denetlenen kurumlarda denetim formunun imza altına alınması. Bir nüshası kurumda bir nüshası gereği için Koordinatörlüğe gönderilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS)	Yılda bir kez ve gerektiğinde
0.2.6.5	Denetim tutanağı ile tespit edilen uygunsuzluk/eksiklikler resmi yazıyla ilgili kuruma bildirilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS-posta)	Yılda bir kez ve gerektiğinde

0.2.6.6	Kurumlar, formda belirtilen sürede uygunsuzluk/eksikliklere yönelik yapılan uygulamalarla ilgili Koordinatörlüğe resmi yazı gönderilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS-posta)	Yılda bir kez ve gerektiğinde
0.2.6.7	Bir sonraki denetimde eksikliklerin giderilip giderilmediği kontrol edilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS-posta)	Gerektiğinde
0.2.6.8	Belgelerin aslı denetim biriminde bir nüshasının da Koordinatörlükte arşivlenmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Dosya Muhteviyatı Döküm Formu	Gerektiğinde, Sürekli

<b>Alt Süreç No: 0.2.7</b>		<b>Alt Süreç Adı : Hasta Hakları Koordinasyon Ve Danışmanlık İşlemleri</b>		
<b>Alt Sürecin Girdileri: Web sayfası (HBBS) , Resmi Yazı</b>				
<b>Alt Sürecin Çıktıları: Web sayfası (HBBS) , Resmi Yazı</b>				
<b>Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: Sürekli</b>				
<b>Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: Sürekli</b>				
<b>İş Adımı No</b>	<b>İş Adımları****</b>	<b>İş Adımını Gerçekleştiren Personelin Unvanı*****</b>	<b>İş Adımı İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı</b>	<b>İş Adımının Gerçekleştirilme Süresi</b>
0.2.7.1	Sağlık Bakanlığı Hasta Hakları ve Tıbbi Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı tarafından mevzuat, talimat içeren resmi yazıların Müdürlüğümüze gönderilmesi. Mevzuat ve talimat yazısına uygun il genelinde (Özel ve kamu hastaneleri, üniversite hastaneleri, kamu ve özel ağız ve diş sağlığı hastane/merkez/poliklinikleri, özel tıp/dal merkezleri, özel poliklinikler, ilçe sağlık müdürlüğü/toplum sağlığı merkezi) gerekli düzenlemelerin yapılması. İlgili kurumlara resmi yazı gönderilmesi. Takibi gereken işlemlerin takip edilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS-posta)	Anlık
0.2.7.2	Hasta hakları uygulamaları kapsamında, sağlık kurumları ile hasta hakları birim sorumlusu tarafından Koordinatörlüğümüze yazılı veya telefonla yapılan başvurular hakkında bilgi verilmesi. Gereği halinde Sağlık Bakanlığına gönderilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS-posta)	Anlık
0.2.7.3	İl geneline ait hasta hakları uygulamaları ile ilgili istatistiklerin yıllık olarak hazırlanması.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS-posta)	Yılda bir kez
0.2.7.4	Belgelerin Koordinatörlükte arşivlenmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Dosya Muhteviyatı Döküm Formu	Anlık



Alt Süreç No: 0.2.8		Alt Süreç Adı: Arşiv Hizmetleri İşlemleri		
Alt Sürecin Girdileri: Resmi yazışma, Dosyalar.				
Alt Sürecin Çıktıları: Fiziksel ortamda gelen resmi yazılar ile EBYS den çıktısı alınması gereken resmi yazılar.				
Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: Sürekli				
Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: Sürekli				
İş Adımı No	İş Adımları****	İş Adımını Gerçekleştiren Personelin Unvanı*****	İş Adımı İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı	İş Adımının Gerçekleştirilme Süresi
0.2.8.1	Yıl içerisinde Koordinatörlüğe dış kurumlardan gelen ve Koordinatörlüğün oluşturduğu resmi belgeler, standart dosya planına uygun dosyalanması.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Dosya Muhteviyatı Döküm Formu	Anlık
0.2.8.2	Her klasör için "Dosya Muhteviyatı Döküm Formu" hazırlanması.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Dosya Muhteviyatı Döküm Formu	Anlık
0.2.8.3	Belgeler Koordinatörlükte arşivlenmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Dosya Muhteviyatı Döküm Formu	Anlık
0.2.8.4	Koordinatörlükte Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği kapsamında arşivlenen dosyalar, her yılın sonunda kurum arşivine Arşiv Devir Teslim Formu ile teslim edilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Arşiv Devir Teslim Formu	Yılda bir

Alt Süreç No: 0.2.9		Alt Süreç Adı: Resmi Yazışma İşlemleri		
Alt Sürecin Girdileri: Resmi Yazı				
Alt Sürecin Çıktıları: Fiziksel ortamda gelen resmi yazılar ile EBYS den çıktısı alınması gereken resmi yazılar				
Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: Sürekli				
Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi: Sürekli				
İş Adımı No	İş Adımları****	İş Adımını Gerçekleştiren Personelin Unvanı*****	İş Adımı İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı	İş Adımının Gerçekleştirilme Süresi
0.2.9.1	EBYS üzerinden ve posta yoluyla Koordinatörlüğe resmi yazıların gelmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS, posta)	Anlık

0.2.9.2	Resmi yazıların değerlendirilmesi. İşlem yapılması gereken yazılara gereği işlemlerin yapılması. Resmi yazı yazılması gerekiyorsa EBYS üzerinden yazılması ve imzaya sunulması.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS)	Anlık
0.2.9.3	Koordinatörlüğün yürüttüğü iş ve işlemler nedeniyle Müdürlük birim ve dış kurumlara gönderilecek resmi yazıların EBYS üzerinden yazılması ve imzaya sunulması.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS, posta)	Anlık
0.2.9.4	İmzalanmış olan resmi yazılar normal posta vb ile gönderilecekse çıktısı alınarak kurum evrak birimine teslim edilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS-posta)	Anlık
0.2.9.5	İşlemi bitmiş resmi yazışmanın EBYS üzerinden arşive kaldırılması. Fiziksel ortamda gelen resmi yazılar ile EBYS den çıktısı alınması gereken resmi yazıların standart dosya planına uygun birimde dosyalanması.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS)	Anlık
0.2.9.6	Belgelerin arşiv mevzuatına uygun saklanması.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Dosya Muhteviyatı Döküm Formu	Anlık

<b>Alt Süreç No: 0.2.10</b>		<b>Alt Süreç Adı : Web Sayfası İşlemleri</b>		
<b>Alt Sürecin Girdileri: Eğitim/toplantı faaliyetleri, Kurul toplantıları.</b>				
<b>Alt Sürecin Çıktıları: Eğitim/toplantı faaliyetleri, Kurul karar özet formu, Basın bildirim metni.</b>				
<b>Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Sayısı: Gerekliğinde, Yılda 4 kez.</b>				
<b>Alt Sürecin Yıl İçerisinde Tekrarlanma Dönemi:3 aylık periyotlarda, Süresiz.</b>				
<b>İş Adımı No</b>	<b>İş Adımları****</b>	<b>İş Adımını Gerçekleştiren Personelin Unvanı*****</b>	<b>İş Adımı İçerisinde Kullanılan Doküman ya da Sistem adı</b>	<b>İş Adımının Gerçekleştirilme Süresi</b>
0.2.10.1	Web sayfasında yayımlanacak haber ve duyuruların belirlenmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Haber/bildirim metni (e-posta)	Anlık
0.2.10.2	Koordinatörlüğe ait haber ve duyuruların web sayfasına girişi için ilgili birimle resmi yazışma yapılması.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS)	Anlık
0.2.10.3	İlgili birim tarafından haber ve duyuruların onaylanması.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS)	Anlık

0.2.10.4	Hasta hakları kurul karar özetlerinin düzenli olarak ilgili birime bildirilmesi.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Resmi yazı (EBYS)	Anlık, 3 ayda bir.
0.2.10.5	Haber ve duyuruların web sayfasında yayımlanması.	Hasta Hakları İl Koordinatörlüğü Personeli,Hasta Hakları İl Koordinatörü	Müdürlük Web sayfası	Anlık